

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN *LEAN HEALTHCARE* PADA  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Rifa Zakiyah Al Ahyar**

**3333160111**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON - BANTEN  
2020**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN *LEAN HEALTHCARE* PADA  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA)**

**Skripsi diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik**



**Oleh:**

**Rifa Zakiyah Al Ahyar**

**3333160111**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTA S TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON BANTEN  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

**NAMA** : RIFA ZAKIYAH AL AHYAR  
**NIM** : 3333160111  
**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI  
**JUDUL SKRIPSI** : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *LEAN  
HEALTHCARE* PADA RUMAH SAKIT IBU DAN  
ANAK (RSIA)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Juni 2020



RIFA ZAKIYAH AL AHYAR

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan Oleh:

**NAMA** : RIFA ZAKIYAH AL AHYAR  
**NIM** : 3333160111  
**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI  
**JUDUL SKRIPSI** : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *LEAN*  
*HEALTHCARE* PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK  
(RSIA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima  
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik,  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Pada hari : Jumat  
Tanggal : 26 Juni 2020

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Ir. Maria Ulfah, M.T.

Pembimbing 2 : Dyah Lintang Trenggonowati, S. T., M.T.

Penguji 1 : Putro Ferro Ferdinant, S.T., M.T.

Penguji 2 : Akbar Gunawan, S.T., M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ade Imman Saeful Mutaqin S., S.T., M.T.  
NIP. 198206152012121002

*[Handwritten signatures of the examiners and supervisor]*

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Lean Healthcare* Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi tidak lepas dari dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Ade Irman Saeful M S, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Ibu Dr.Ir. Maria Ulfah, M.T. selaku dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dyah Lintang Trenggonowati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan serta memberi dukungan selama proses penyusunan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Putro Ferro Ferdinant, S.T., M.T. dan Bapak Akbar Gunawan, S.T., M.T. selaku dosen pengiji 1 dan dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Kedua orangtua dan keluragaku atas do'a, kasih sayang serta nasehat yang telah mensupport dalam berbagai keadaan.
5. A Ujang dan Teh Eti, sebagai orangtua kedua beserta keluarga yang memberikan arahan, bimbingan dan nasehat serta selalu direpotkan oleh penulis, terimakasih atas semua jasa dan pengorbananya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan aa dan teteh. Aamiin.
6. Dr.Erni Trisna Sari selaku pembimbing lapangan yang telah mengizinkan dan memberikan arahan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di RSIA Permata Serdang.

7. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kebaikan kepada seluruh pihak. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermantafaat bukan saja bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi pihak perusahaan dan memperluas pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa. Aamiin.

Cilegon, Juni 2020



Rifa Zakiyah Al Ahyar

## ABSTRAK

**Rifa Zakiyah Al Ahyar. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Lean Healthcare* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak. Dibimbing oleh Dr. Ir. Maria Ulfah, M.T. dan Dyah Lintang Trenggonowati, S. T., M.T.**

*RSIA Permata Serdang merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang memiliki tiga jenis pelayanan yaitu UGD, rawat jalan dan rawat inap. Jumlah pengunjung tertinggi dari tahun ketahun terdapat pada jenis pelayanan rawat jalan. Pada bulan Februari 2020 terjadi penurunan kunjungan pasien dan adanya komplain serta keluhan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan Pelayanan RSIA Permata Serdang yang masih diluar batas standar karena waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien lebih dari 60 menit. Dari survey pelanggan yang telah dilakukan didapatkan indeks kepuasan pelanggan sebesar 70-71% dimana masih belum sesuai dengan Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM-RS). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan konsep DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve dan Control). Tahapan penelitian dilakukan dengan menghitung nilai gap setiap atribut kepuasan pelanggan, menganalisis akar penyebab ketidakpuasan dan memberikan rekomendasi perbaikan lean healthcare yang fokus untuk mereduksi pemborosan pada sistem pelayanan. Berdasarkan metode tersebut diperoleh waste kritis. Waste kritis tersebut yaitu waiting, unnecessary inventory dan overproduction. Waste yang telah terindikasi, dilakukan analisa menggunakan Root Cause Analysis (RCA), dan menyusun action planning dari penyebab terjadinya waste tersebut dengan menggunakan Failure Mode And Effect Analysis (FMEA). Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, direkomendasikan perbaikan yaitu membuat loket khusus atau membuat loket tambahan untuk pasien yang menggunakan asuransi kesehatan serta perekrutan petugas pendaftaran rawat jalan, mengalokasikan sumber daya dengan mencocokkan kapasitas yang tersedia, meninjau ulang jadwal praktek dokter, memaksimalkan penggunaan database pasien secara elektronik dan menerapkan visual management (kode warna) pada tiap rak penyimpanan rekam medis, membuat display tata letak ruangan di koridor utama serta membuat display penunjuk ruangan sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan rawat rawat jalan RSIA Permata Serdang.*

**Kata Kunci:** *DMAIC, FMEA, Lean Healthcare, RCA, Waste*

## **ABSTRACT**

***RIFA ZAKIYAH AL AHYAR. Proposed Improvement of Service Quality Using the Servqual and Lean Healthcare Methods at Mother and Child Hospitals.***

***Guided by Dr. Ir. MARIA ULFAH, M.T. and DYAH LINTANG  
TRENGGONOWATI, S. T., M.T.***

*RSIA Permata Serdang is a type C hospital that has three types of services namely emergency room, outpatient and inpatient. The highest number of visitors from year to year is in the type of outpatient services. In February 2020 there was a decrease in patient visits and there were complaints and customer complaints about the speed of service in the RSIA Permata Serdang which was still outside the standard limits because the waiting time felt by patients was more than 60 minutes. From the customer survey that has been done, it is found that the customer satisfaction index is 70-71% which is still not in accordance with Hospital Minimum Service Standards (SPM-RS). To increase customer satisfaction, efforts are needed to improve service quality by using the DMAIC method (Define, Measure, Analyze, Improve and Control). Stages of research carried out by calculating the gap value of each customer satisfaction attribute, analyzing the root causes of dissatisfaction and providing recommendations for lean healthcare improvement that focuses on reducing waste in the service system. Based on these methods obtained critical waste. The critical wastes are waiting, unnecessary inventory and overproduction. Waste that has been indicated, analyzed using the Root Cause Analysis (RCA), and compiled a palnning action from the cause of the waste using Failure Mode And Effect Analysis (FMEA). From the results of data processing carried out, recommendations for improvement were made, namely making special counters or making additional counters for patients using health insurance and recruiting outpatient registration officers, allocating resources by matching available capacities, reviewing doctor's practice schedules, maximizing the use of patient databases. electronically and apply visual management (color coding) on each medical record storage rack, create a room layout display in the main corridor and create a room pointer display so as to improve the quality of the outpatient care system at RSIA Permata Serdang.*

*Keywords : DMAIC, FMEA, Lean Healthcare, RCA, Waste*